

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะ “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา” และ “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา โดยมีความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ” จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 1</u> แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 2</u> การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p> <p>H_1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน</p>	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 3</u> แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลทางอ้อมผ่าน ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ ความพึงพอใจในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ส่งผลทางอ้อม ผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ไปสู่ความพึงพอใจในงาน</p> <p>H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลทางอ้อมผ่าน ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ ความพึงพอใจในงาน</p>	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 4</u> การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลทางอ้อม ผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ไปสู่ความพึงพอใจในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่ส่งผล ทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนใน องค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน</p> <p>H_1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลทางอ้อม ผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ไปสู่ความพึงพอใจในงาน</p>	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .327$, Sig. = .000) โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานสูงสุด ($r = .363$, Sig. = .000) ในขณะที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน รองลงมาตามลำดับ ($r = .249$, Sig. = .000 และ $r = .131$, Sig. = .016 ตามลำดับ)

สรุปและอภิปรายผล

เห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) และรง ภู่วงไพโรจน์ (2540) ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ โดยอนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) พบว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนี้เอกศักดิ์ เสงสุโข (2546) พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยนี้ศึกษาในกลุ่มผู้แทนยาหรือพนักงานขายยา ซึ่งงานผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาเป็นงานที่ต้องสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งขึ้น และเมื่อสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายแล้ว ผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาจะได้รับเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายยิ่งขึ้น ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา พนักงานที่มี

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลงานออกมาดี ที่สุดและเกิดยอดขายสูงสุด รวมทั้งพนักงานจะรู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถทำงานที่ยากและท้าทาย ความสามารถได้สำเร็จ นอกจากนี้การทำงานในธุรกิจยา คู่แข่งทางธุรกิจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ต่อความสำเร็จ ดังนั้นพนักงานที่สนุกกับการทำงานในสถานการณที่มีการแข่งขันและสามารถชนะ การแข่งขันได้ย่อมมีความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยซึ่งพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

H_1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .294$, $Sig. = .000$) โดยการแลกเปลี่ยน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงานสูงสุด ($r = .330$, $Sig. = .000$) และรองลงมาได้แก่ การแลกเปลี่ยน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วม ($r = .292$, $Sig. = .000$) และ ด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพ ($r = .271$, $Sig. = .000$) ในขณะที่การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ต่ำที่สุด ($r = .164$, $Sig. = .002$)

สรุปและอภิปรายผล

เห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพลเลอกรีนิและสแกนดูรา (Pellegrini, E. K. และ Scandura, T. A., 2006) สตริงเจอร์ (Stringer, L., 2006) เฮ็ค เบเดียนและเดย์ (Heck, A. K., Bedeian, A. G., และ Day, D. V., 2005) กัตเนซท์

(Gutknecht, S. P., 2004) มาสเตอร์สันและคณะ (Masterson, S. S. et al., 2000) เฮ็ค (Heck, A. K., 2000) และงานวิจัยของเจอร์สเนอร์และเดย์ (Gerstner, C. R. และ Day, D. V., 1997) ซึ่งพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากการทำงานในธุรกิจขายยา ผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาต้องสัมผัสกับลูกค้าและคู่แข่งชั้นในธุรกิจขายยาตลอดเวลา หัวหน้างานของผู้แทนยาจะมีอิทธิพลต่อการทำงานและความพึงพอใจในงานของผู้แทนยา ในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ดีระหว่างกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันในการทำงาน ทำให้เกิดการสนับสนุนช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันวางแผนเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งร่วมกันแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน นอกจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ดีจะส่งผลถึงความพึงพอใจในงานแล้ว ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานและความพึงพอใจในงานคือทักษะและความสามารถในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและการนับถือในความสามารถระหว่างกันของผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นไปตามผลการวิจัยซึ่งพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 เป็นผลจากการทดสอบการส่งผลทางอ้อมของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยสรุปผลการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการทดสอบของโซเบล (Sobel, 1982, quote in Preacher, K. J. และ Leonardelli, G. J., 2006) โดยความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร จะเป็นตัวแปรสื่อของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน เมื่อค่าสถิติทดสอบ Z มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า $Z = 5.771$ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รายด้าน พบว่า

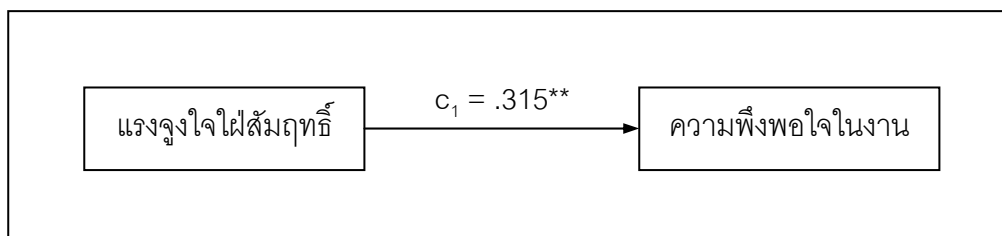
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 5.866$, Sig. = .000)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 5.255$, Sig. = .000)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 2.441$, Sig. = .007)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละด้านส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน

2. ทดสอบตัวแปรสื่อตามแนวคิดของบารอนและเคนนี่ (Baron and Kenny, 1986) โดยความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร จะเป็นตัวแปรสื่อ เมื่อค่า a_1 , b_1 และ c_1 มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05 โดยจะเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ เมื่อค่า c'_1 มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญ .05 และเป็นสื่อบางส่วน เมื่อค่า c'_1 มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05

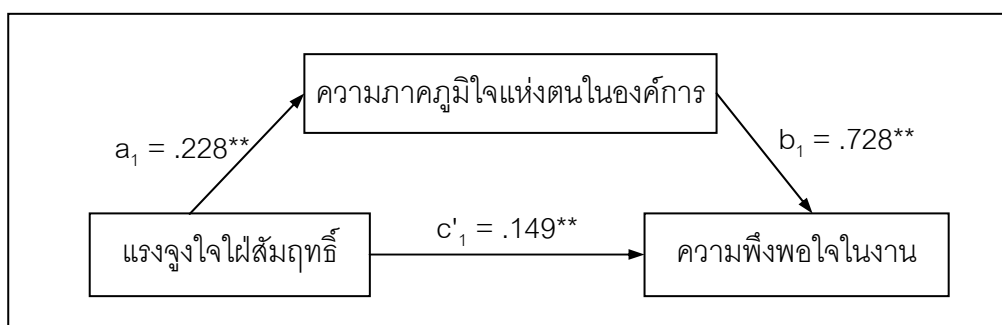
ภาพที่ 5.1

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.2

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_1)
และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ($a_1 \cdot b_1$)



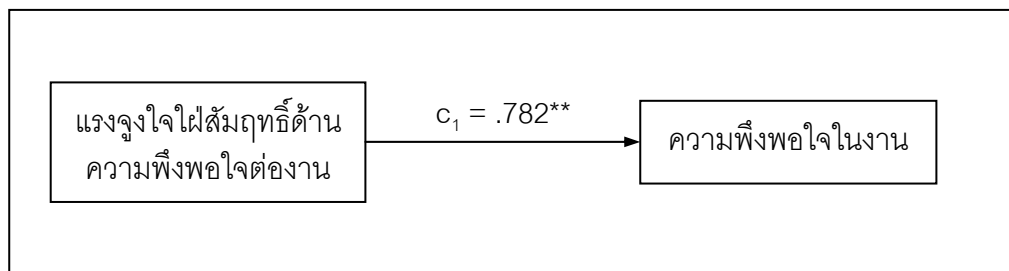
ผลการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_1 = .228$, Sig. = .000; $b_1 = .728$, Sig. = .000; $c_1 = .315$, Sig. = .000 และ $c'_1 = .149$, Sig. = .002) ดังแสดงในภาพที่ 5.1 และภาพที่ 5.2 ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลจึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

และเมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รายด้าน พบว่า

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องาน

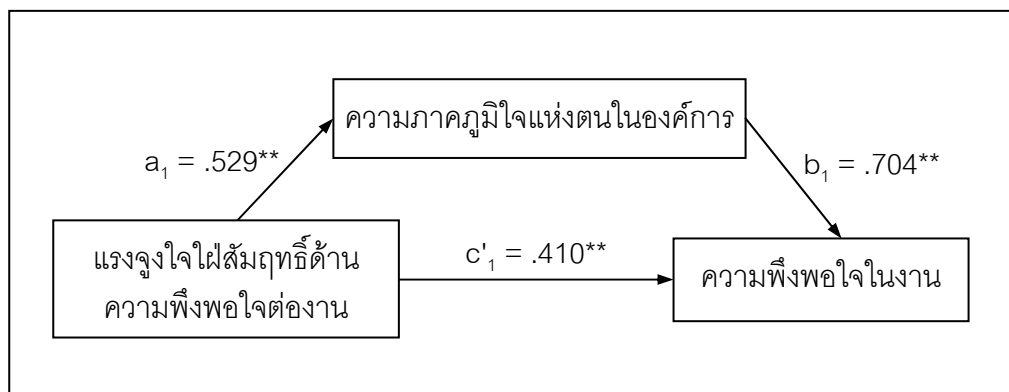
ภาพที่ 5.3

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.4

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_1) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ (a_1*b_1)

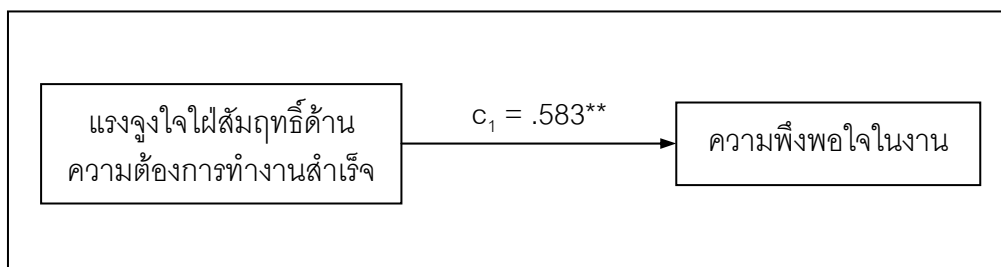


- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_1 = .529$, Sig. = .000; $b_1 = .704$, Sig. = .000; $c_1 = .782$, Sig. = .000 และ $c'_1 = .410$, Sig. = .000) ดังแสดงในภาพที่ 5.3 และภาพที่ 5.4 ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานจึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จ

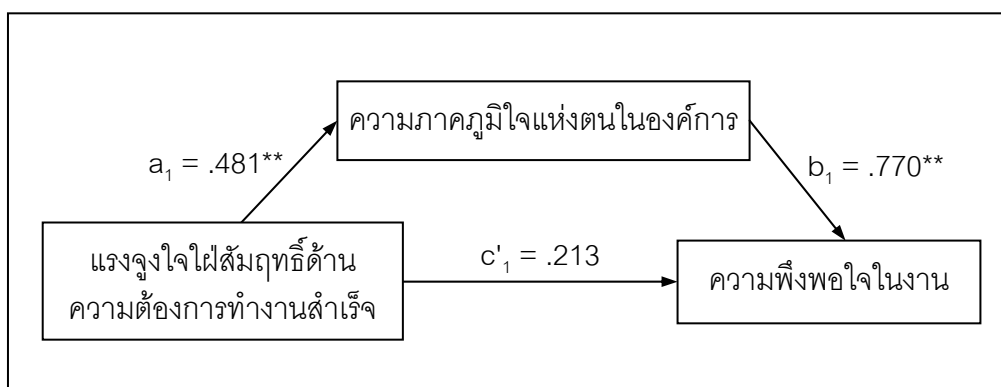
ภาพที่ 5.5

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จ ไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.6

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_1) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ($a_1 \cdot b_1$)

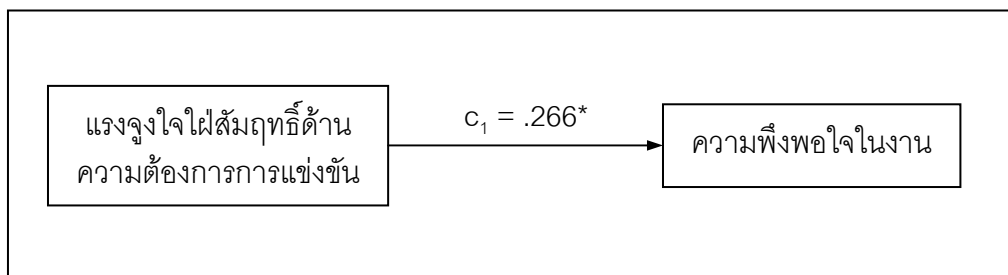


- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรเป็นตัวแปรสื่อสมบรูณ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_1 = .481$, Sig. = .000; $b_1 = .770$, Sig. = .000; $c_1 = .583$, Sig. = .000 และ $c'_1 = .213$, Sig. = .060) ดังแสดงในภาพที่ 5.5 และภาพที่ 5.6 ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จ จึงส่งผลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรง

2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขัน

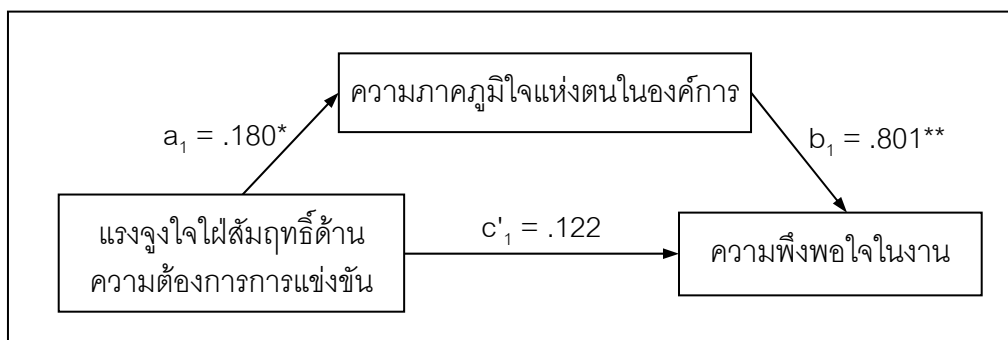
ภาพที่ 5.7

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.8

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_1) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ($a_1 * b_1$)



- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อสมบรูณ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_1 = .180$, Sig. = .012; $b_1 = .801$, Sig. = .000; $c_1 = .266$, Sig. = .016 และ $c'_1 = .122$, Sig. = .198) ดังแสดงในภาพที่ 5.7 และภาพที่ 5.8 ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันจึงส่งผลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรง

สรุปและอภิปรายผล

เห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และจากการทดสอบการส่งผลทางอ้อมของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงานสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) และ ภู่วงไพโรจน์ (2540) ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ โดยอนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) พบว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนี้เอกศักดิ์ เสงสุโข (2546) พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ** จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของแทงและอิบราฮิม (Tang, T. L. P. และ Ibrahim, A. H. S., 1998) และแทงและกิลเบิร์ต (Tang, T. L. P. และ Gilbert, P. R., 1994) ซึ่งพบว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. **ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮ็ค เบเดียนและเดย์ (Heck, A. K., Bedeian, A. G., และ Day, D. V., 2005) แวนไดเนและเพอร์ส (Van Dyne, L. และ Pierce, J. L., 2004) ริอแดนและคณะ (Riordan, C. M. et al., 2001) แอบบ็อต (Abbott, J. B., 2000) เรจิ้นส์ คอตตันและมิลเลอร์ (Ragins, B. R., Cotton, J. L. และ Miller, J. S., 2000) และงานวิจัยของการ์ดเนอร์และเพอร์ส (Gardner, D. G. และ Pierce, J. L., 1998) ซึ่งพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

4. **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ทั้งโดยตรงและส่งผ่านให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานมีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรงและสามารถทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จมีอิทธิพลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จไม่ส่งผลไปยังความพึงพอใจในงานโดยตรง
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันมีอิทธิพลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันไม่ส่งผลไปยังความพึงพอใจในงานโดยตรง

เห็นได้ว่าเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานพยายามทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถให้สำเร็จ ทำให้พนักงานพยายามทำงานแข่งขันกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งพยายามแข่งขันและชนะบุคคลอื่น เมื่อพนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จย่อมรับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถ มีความสำคัญ และมีคุณค่าต่อองค์การ เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของคนในองค์การ ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพตนเองสำคัญ เป็นที่ยอมรับจะนำสู่ความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านจะพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ พยายามให้ผลงานออกมาดีที่สุดในนอกจากจะส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้ว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจต่องานก็จะส่งผลโดยตรงให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน ในขณะที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการทำงานสำเร็จ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะให้งานสำเร็จลุล่วง ต้องการทำงานที่ยาก งานท้าทายความสามารถและมีอุปสรรคปัญหาในการทำงาน รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถทำได้สำเร็จ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขัน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานมุ่งมั่น

และสามารถชนะการแข่งขันได้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร จะส่งผลผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงานได้เท่า นั้น หรือกล่าวได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขันส่งผลผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรโดยสมบูรณ์ไปสู่ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา จะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา จะไม่ส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน

H_1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา จะส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 เป็นผลจากการทดสอบการส่งผลทางอ้อมของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยสรุปผลการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ใช้สถิติทดสอบ Z (Z-test) ตามวิธีการทดสอบของโซเบล (Sobel, 1982, quote in Preacher, K. J. และ Leonardelli, G. J., 2006) โดยความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรจะเป็นตัวแปรสื่อของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงาน เมื่อค่าสถิติทดสอบ Z มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า $Z = 3.921$ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาทางด้านพบว่า

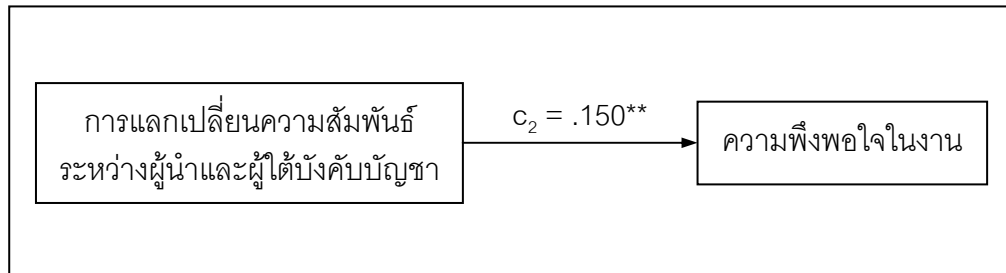
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 3.966$, Sig. = .000)
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 2.599$, Sig. = .005)
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 4.770$, Sig. = .000)
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($Z = 2.964$, Sig. = .002)

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละด้านส่งผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน

2. ทดสอบตัวแปรสื่อตามแนวคิดของบารอนและเคนนี (Baron and Kenny, 1986) โดยความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ จะเป็นตัวแปรสื่อ เมื่อค่า a_2 , b_2 และ c_2 มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05 โดยจะเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ เมื่อค่า c'_2 มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญ .05 และเป็นสื่อบางส่วน เมื่อค่า c'_2 มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญ .05

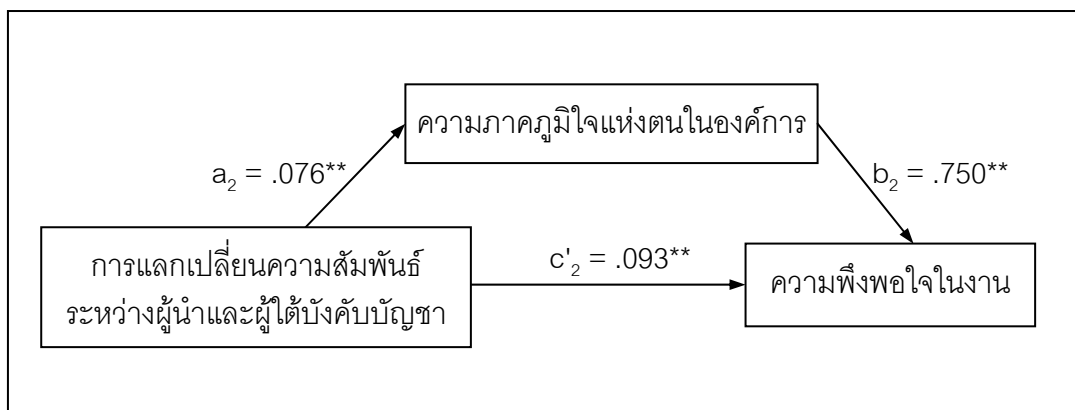
ภาพที่ 5.9

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์
ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.10

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา
ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_2) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ($a_2 \cdot b_2$)



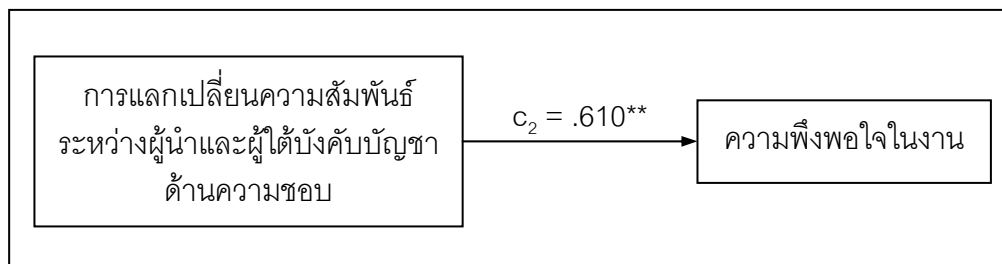
ผลการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_2 = .076$, Sig. = .000; $b_2 = .750$, Sig. = .000; $c_2 = .150$, Sig. = .000 และ $c'_2 = .093$, Sig. = .000) ดังแสดงในภาพที่ 5.9 และภาพที่ 5.10 ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

และเมื่อวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชารายด้านพบว่า

2.1 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบ

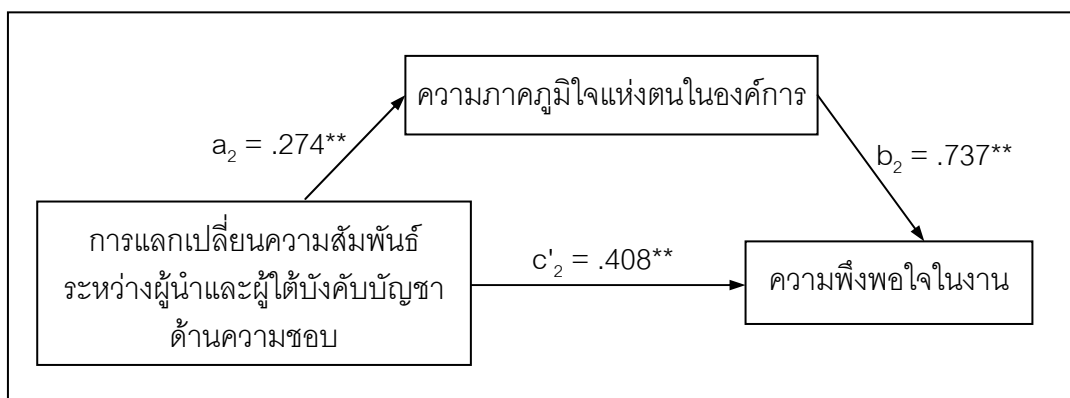
ภาพที่ 5.11

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.12

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_2) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ($a_2 * b_2$)

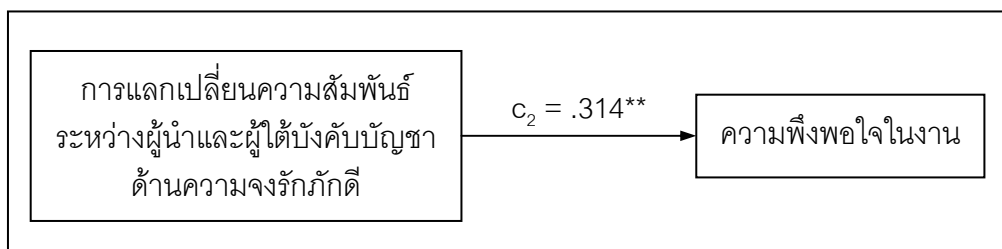


- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_2 = .274$, Sig. = .000; $b_2 = .737$, Sig. = .000; $c_2 = .610$, Sig. = .000 และ $c'_2 = .408$, Sig. = .000) ดังแสดงในภาพที่ 5.11 และภาพที่ 5.12 ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบ จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.2 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดี

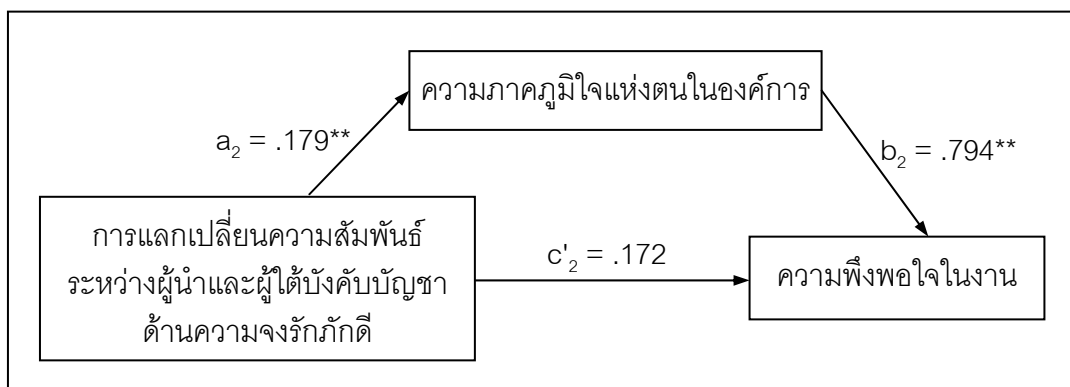
ภาพที่ 5.13

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.14

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_2) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ($a_2 \cdot b_2$)

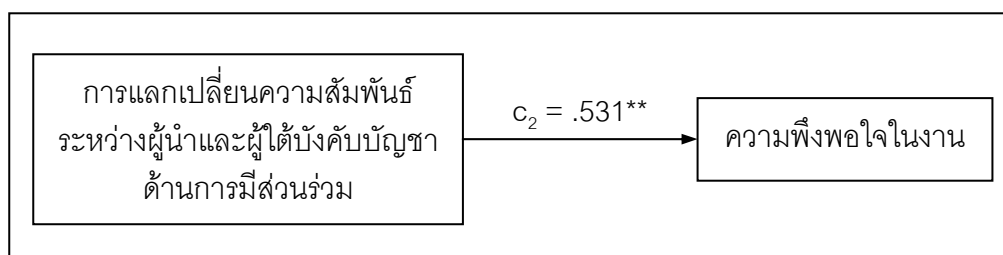


- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_2 = .179$, Sig. = .008; $b_2 = .794$, Sig. = .000; $c_2 = .314$, Sig. = .002 และ $c'_2 = .172$, Sig. = .053) ดังแสดงในภาพที่ 5.13 และภาพที่ 5.14 ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีจึงส่งผลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรง

2.3 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วม

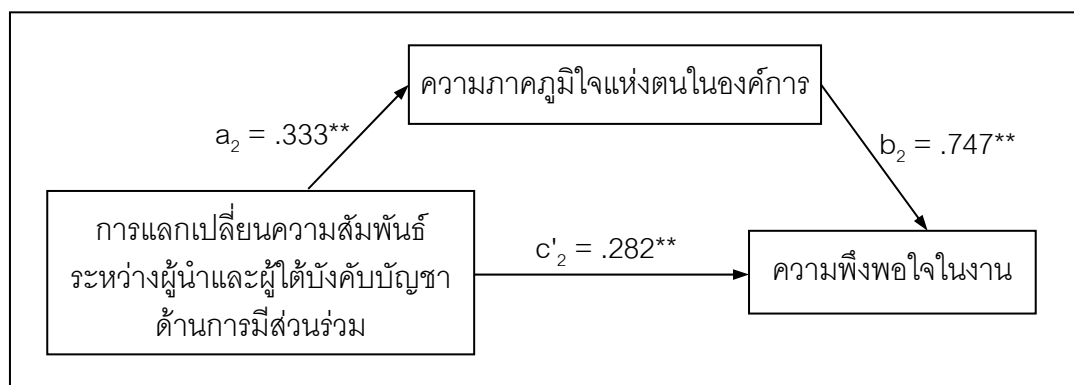
ภาพที่ 5.15

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.16

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_2) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ (a_2*b_2)

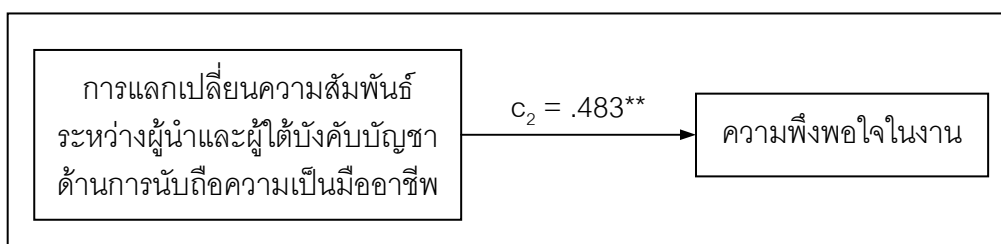


- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_2 = .333$, Sig. = .000; $b_2 = .747$, Sig. = .000; $c_2 = .531$, Sig. = .000 และ $c'_2 = .282$, Sig. = .001) ดังแสดงในภาพที่ 5.15 และภาพที่ 5.16 ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วม จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.4 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพ

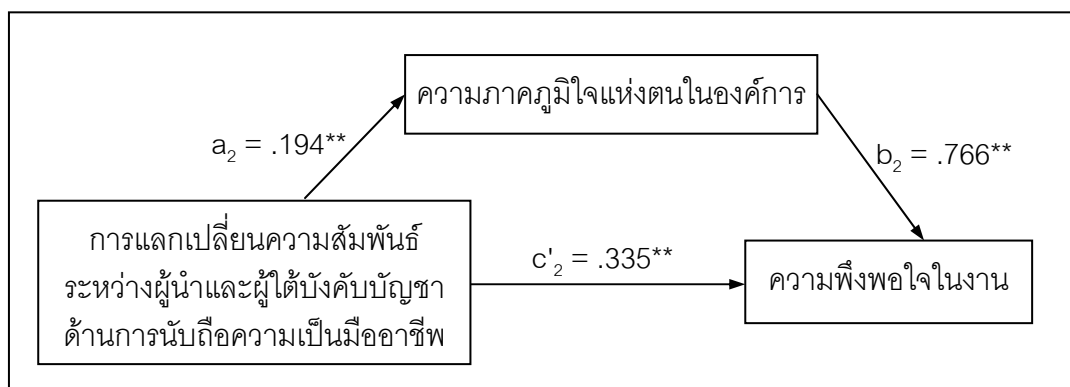
ภาพที่ 5.17

แสดงผลรวมทั้งหมดของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพไปสู่ความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 5.18

แสดงผลทางตรงของการส่งผลจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพไปสู่ความพึงพอใจในงาน (c'_2) และผลทางอ้อมผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ (a_2*b_2)



- ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพไปสู่ความพึงพอใจในงาน ($a_2 = .194$, Sig. = .002; $b_2 = .766$, Sig. = .000; $c_2 = .483$, Sig. = .000 และ $c'_2 = .335$, Sig. = .000) ดังแสดงในภาพที่ 5.17 และภาพที่ 5.18 ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพ จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง และสามารถส่งผลทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

สรุปและอภิปรายผล

เห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และจากขั้นตอนการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การในการส่งผลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความพึงพอใจในงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. **การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพลเลอกรีนีสและสแกนดูรา (Pellegrini, E. K. และ Scandura, T. A., 2006) สตริงเจอร์ (Stringer, L., 2006) เฮ็ค เบเดียนและเดย์ (Heck, A. K., Bedeian, A. G., และ Day, D. V., 2005) กัทเนชท์ (Gutknecht, S. P., 2004) มาสเตอร์สันและคณะ (Masterson, S. S. et al., 2000) เฮ็ค (Heck, A. K., 2000) และงานวิจัยของเจอร์สเนอร์และเดย์ (Gerstner, C. R. และ Day, D. V., 1997) ซึ่งพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
2. **การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ** จากผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮ็ค (Heck, A. K., 2000) และเฮ็ค เบเดียนและเดย์ (Heck, A. K., Bedeian, A. G., และ Day, D. V., 2005) ซึ่งพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. **ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮ็ค เบเดียนและเดย์ (Heck, A. K., Bedeian, A. G., และ Day, D. V., 2005) แวนไดเนและเพอร์ส (Van Dyne, L. และ Pierce, J. L., 2004) ริอแดนและคณะ (Riordan, C. M. et al., 2001) แอบบ็อต (Abbott, J. B., 2000) เรจิ้นส์ คอตตันและ

มิลเลอร์ (Ragins, B. R., Cotton, J. L. และ Miller, J. S., 2000) และงานวิจัยของการ์ดเนอร์ และเพอร์ส (Gardner, D. G. และ Pierce, J. L., 1998) ซึ่งพบว่าความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

4. **การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลผ่านความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การไปสู่ความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชามีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ทั้งโดยตรง และส่งผ่านให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบมีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรงและสามารถทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีมีอิทธิพลทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไม่ส่งผลไปสู่ความพึงพอใจในงานโดยตรง
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรงและสามารถทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพมีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรงและสามารถทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การแล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ด้านงาน เมื่อมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี ย่อมก่อให้เกิดการช่วยเหลือ สนับสนุน เกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานก็จะร่วมกันแก้ไขและจัดการกับปัญหานั้น ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้เกิดความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน และเนื่องจากผู้นำในฐานะตัวแทนขององค์การ ในการ

เป็นสื่อของค่านิยมและนโยบายต่างๆ ขององค์กร เมื่อพนักงานและผู้นำมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและเกิดความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านจะพบว่า

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความชอบ เป็นความสัมพันธ์ด้านบวกระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการส่วนตัวมากกว่าความสัมพันธ์จากงาน เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ดีกับหัวหน้างานย่อมส่งผลโดยตรงให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้า เมื่อมีปัญหาใดๆ หัวหน้าสามารถเป็นที่พึ่งและให้คำปรึกษาได้ ทำให้เกิดการรับรู้ ยอมรับและเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสำคัญ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดี เป็นการแสดงออกถึงการสนับสนุนและปกป้องซึ่งกันและกัน ทั้งเพื่อเป้าหมายในการทำงานและสถานภาพส่วนบุคคล เกี่ยวข้องกับการไว้วางใจซึ่งกันและกันในแต่ละสถานการณ์ แม้การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีไม่สามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง แต่เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนและปกป้องซึ่งกันและกัน ไว้วางใจกัน แสดงถึงการยอมรับในความสามารถ ความสำคัญ ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ซึ่งความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วม เป็นการรับรู้ระดับการมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันทำ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ทั้งสองฝ่ายร่วมกันกำหนดขึ้น เมื่อผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกัน แก้ไขปัญหาร่วมกัน ย่อมทำให้งานต่างๆ บรรลุผลสำเร็จโดยง่าย ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถ มีคุณค่า สามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อมีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานย่อมส่งผลโดยตรงให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเช่นกัน

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านการนับถือความเป็นมืออาชีพ เป็นการรับรู้ระดับความนับถือในทักษะและความสามารถในการทำงานระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานได้รับการยอมรับในทักษะและความสามารถย่อมก่อให้เกิดความพยายามในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พยายามพัฒนาทักษะความสามารถให้เพิ่มพูน และส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่า รู้สึกมีความสำคัญ นำสู่ความภาคภูมิใจในองค์กรและส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามการนับถือในทักษะ ความสามารถ ศักยภาพในการทำงานและการแก้ปัญหาในงานย่อมส่งผลให้พนักงานทำงานได้เป็นอย่างดี และส่งผลโดยตรงให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

การอภิปรายผลการศึกษาเพิ่มเติม

สมมติฐานการศึกษาเพิ่มเติมที่ 1 : วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : วุฒิการศึกษาอย่างน้อยสองระดับมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาเพิ่มเติม

ผลการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อย (2 คน) จึงไม่นำมาศึกษาในการศึกษาเพิ่มเติมนี้ อย่างไรก็ตามจากการทดสอบความแตกต่างของพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน ($t = -.841$, Sig. = .401)

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา เนื่องจากในการทำงานผู้แทนความสามารถและทักษะในการขายก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แม้มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน หากพนักงานมีทักษะในการขายที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการบริการ ก็สามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานได้ไม่ต่างกัน

สมมติฐานการศึกษาเพิ่มเติมที่ 2 : สาขาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : สาขาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สาขาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีอย่างน้อยสองสาขา มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาเพิ่มเติม

ผลการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า สาขาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ($F = .888$, $Sig. = .471$) จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้แทนยาที่มีสาขาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน ได้แก่ เภสัชศาสตร์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, วิทยาศาสตร์อื่นๆ, สังคมศาสตร์ และอื่นๆ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ซึ่งพบว่าสาขาวิชาที่จบการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กลุ่มผู้แทนยาประกอบด้วยพนักงานที่มีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งที่จบสาขาเภสัชศาสตร์โดยตรง สาขาวิทยาศาสตร์และสาขาสังคมศาสตร์อื่นๆ แม้ว่าการทำงานในสายงานผู้แทนยาหรือพนักงานขายยา ความรู้เกี่ยวกับเภสัชภัณฑ์หรือยาเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งต่อการขาย เนื่องจากผู้แทนยาหรือพนักงานขายยาต้องนำเสนอข้อมูลเภสัชภัณฑ์หรือยาต่อลูกค้าซึ่งล้วนเป็นบุคลากรทางการแพทย์ อย่างไรก็ตามการทำงานผู้แทนยานอกจากความรู้ทางด้านยาแล้ว ความสามารถและทักษะในการขายก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและนำไปเกิดความพึงพอใจในงาน
2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความจงรักภักดี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่กระทบโดยตรงต่อการทำงานในองค์กรหนึ่งๆ และเป็นปัจจัยที่กระทบต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรและความพึงพอใจในงาน
3. ควรกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน โดยสร้างงานให้ท้าทายความสามารถของพนักงาน เพื่อให้เกิดความพยายามในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และนำไปเกิดความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร
4. องค์กรควรให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานและค้นหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจในงาน เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาถึงบทบาทของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรต่อปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กร เช่น ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การลาออก และผลการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาถึงตัวแปรส่งผลอื่นที่มีผลต่อความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร เช่น คุณลักษณะงานและความซับซ้อนของงาน
3. ศึกษาการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์อื่นๆ เช่น ในกลุ่มผู้แทนยาอาจศึกษาการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า ได้แก่ แพทย์ และบุคลากรการแพทย์ต่างๆ กับผู้แทนยา
4. ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น กลุ่มพนักงานชายอื่นๆ องค์กรอื่นๆ หรือธุรกิจประเภทอื่นที่แตกต่างไป